

INFORME ANUAL - REVISION POR LA GERENCIA

ABRIL - 2014

ACTA No. 01-2014

ASISTENTES	
NOMBRE DE QUIEN SOLICITA LA REUNIÓN	CESAR HUMBERTO GARCIA – LUZ STELLA GARCIA
AUSENTES	Ninguno
FECHA Y LUGAR DE REUNION	Oficina DELTEC S.A
HORA DE INICIO Y FINALIZACION	04 de Abril del 2014
PROCESOS Y PROYECTOS INVOLUCRADOS	Todos los proyectos que pertenecen al Sistema Integrado de Gestión HSEQ. ISO 14001-ISO 9001- OHSAS 18001

ELEMENTOS DE ENTRADA PARA LA REVISION			
1.Revisión Anterior	x	8. Acciones Correctivas, preventivas y de mejora	X
2. Informes de Gestión y resultados de los proyectos.	x	9. Investigaciones de Incidentes y Accidentes de Trabajo	X
3.Cumplimiento Política del SIG HSEQ y Objetivos del SIG HSEQ	x	10.Resultados de auditorias	X
4.Retroalimentación Cliente y partes Interesadas	x	11. Evaluación del Cumplimiento Requisito legales y Otros Requisitos	X
5.Indicadores de Accidentalidad, análisis estadístico de enfermedad profesional	x	12.Cambios que afectan el SIG HSEQ	X
6. Resultados de participación y consulta	x	13. Recomendaciones para la mejoras	X
7. Resultados de actividades de RS con los grupos de interés identificados	X	14. Quejas y Reclamos del cliente - No conformidades	X
		15. Revisión de la Política SIG HSEQ	X

OBJETIVOS DE LA REUNION	
1	Realizar los resultados de la revisión por la dirección y realizar la revisión por la Dirección al Sistema Integrado de Gestión y determinar el grado de desempeño del sistema, buscando acciones de mejora para la organización. Verificar la conformidad del Sistema Integrado de Gestión, para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN				
1. REVISION COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR				
1.	Se revisan los compromisos adquiridos en la reunión anterior:			
	No	Compromiso	Cumplimiento (para revisión posterior)	
			Si	No
	1	Realizar la evaluación del riesgo psicosocial en la oficina principal de Cali se debe incluir no solo personal operativo sino administrativo.	x	
R/ No se realiza la evaluación, se toma la decisión de iniciar con las charlas para mitigar el riesgo, en compañía de la psicóloga Patricia Porras, psicóloga de SURA se dictaron charlas de: Comité de convivencia, difusión del manual de convivencia, Socialización ley 1010				

		del 2006, manejo, tipo y resolución de conflictos, Ética.		
2		<p>Evaluar el impacto económico que tiene para la empresa la implementación de los equipos de rescate de trabajo en alturas tal y como lo establece la ley.</p> <p>R/ El área de Licitaciones considera como un rubro más los equipos de rescate en alturas en todas las actividades que así lo requieran generando un 23% de incremento al costo de la actividad. Sin embargo para dar cumplimiento a estos requerimientos se justifica ante el cliente los motivos y las exigencias de ley en este aspecto, que finalmente se convierte en una responsabilidad compartida tanto para el contratante como para el contratista.</p>	X	
3		<p>Revisar el cambio de los niveles de servicio de los contratos del grupo ENDESA y su cumplimiento.</p> <p>R/ Se llevo a un acuerdo con el cliente en el cumplimiento de tiempos de descargo y cumplimiento OT a partir de Junio, la cual la meta estaba en 95% bajo al 80%. Tal y como lo evidencia el plan de Calidad versión 11.</p>	X	
4		<p>Realizar el seguimiento a los casos de reincidencia en Accidentes de Trabajo, con el fin de revisar su comportamiento frente a las actividades y determinar la continuidad del trabajador</p> <p>R/ Se realiza seguimiento a casos de reincidencia y se toman decisiones gerenciales de no renovar contrato aquellos trabajadores que después de la investigación de los accidentes se detecte que s pudo evitar.</p>	X	

2. Revisión de los indicadores de Gestión




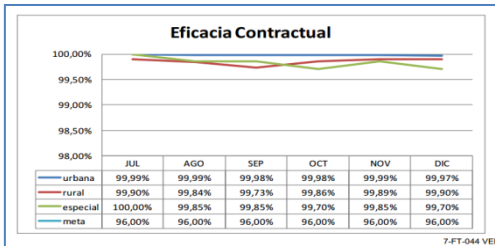
Proyecto con tendencia a la mejora



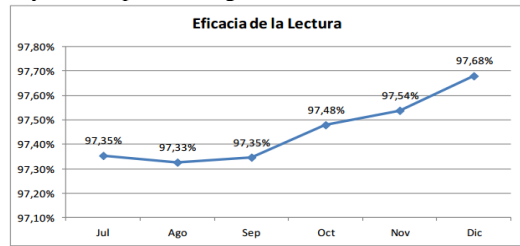
Proyecto igual sin mejoras



Proyecto desmejorado

1.	<p><u>Proyecto ACUACAR:</u></p> 	<p>↑</p> <p>EFFECTIVIDAD: ausencias, tiene meta del 98.70 y se encuentra en 99.70. Se cumple. El se renovó automáticamente hasta el marzo del 2015.</p> <p>CALIDAD: ERRORES. Meta: 0.020%, por cada 100.000 lecturas máximo se pueden generar 20 errores. Se leen mensualmente 105.000 cuentas. Hasta la fecha se ha cumplido la meta.</p>
2	<p><u>Proyecto Empresa de Energía de Pereira:</u></p> 	<p>↑</p> <p>Se cumple con el 100% de los indicadores de gestión. Sin embargo mes a mes al personal se le dan charlas de retroalimentación del proceso todos los meses al terminar labores para establecer acciones de mejora y opciones de actuación frente a los surgidos.</p> <p>No se han presentado quejas por parte del cliente en la zona atendida, en materia ambiental, y en materia operativa solo los presentados durante el normal desarrollo de la operación (Reclamos por errores de lecturas, o entrega de Facturación), las cuales fueron atendidos y solucionados en su totalidad.</p>

Proyecto Empresa de Agua de Pereira:



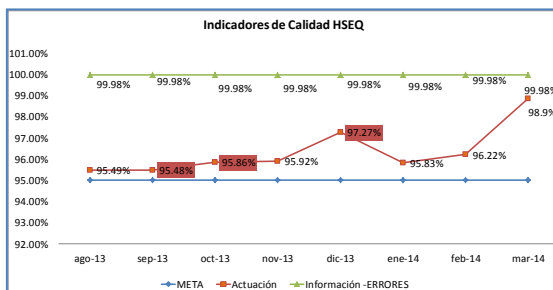
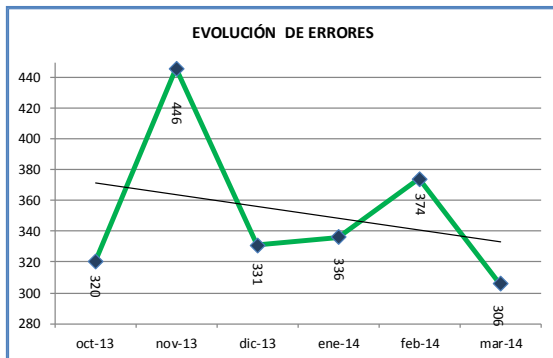
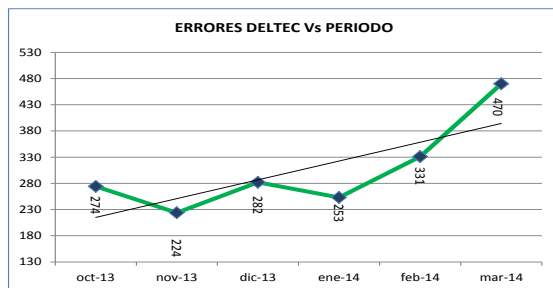
Empresa de Agua de Pereira: Como Se ve en la grafica, la eficacia de la lectura va en aumento pero, aun se tiene dificultad con cantidad de medidores que no se encuentran o no existen y eso nos hace bajar la efectividad de la lectura.

Se está realizando la gestión ante el cliente para que no se penalice como error de lecturas las causas que no son imputables a DELTEC S.A. A febrero del 2014 se ha reportado 77 errores en 133.885 lecturas que corresponde al 99.94% de la calidad. En el contrato no se establecen indicadores, sin embargo se calculan los de la organización.

Plan de Acción:

Hay una serie de causas que penalizan como errores de lectura por error programación de software, Se coordino con el ingeniero desarrollador para corregirlo.

Proyecto Emcali:



ERRORES DE LECTURA

Debido al cambio de criterios para la penalización de los errores de lectura el contrato no ha mostrado mejora en su indicador de errores de lectura. Aunque el numero de cuentas leídas a incrementado, el indicador se mantiene en un 0.03%.

En las gráficas podemos apreciar el comportamiento de los errores y la cantidad de registros que se leen por vigencia, los errores presentan una tendencia negativa es decir a la baja, mientras que las lecturas realizadas presentan una tendencia positiva aumentando en cada vigencia en promedio 3000 lecturas. Estas son inversamente proporcionales a mayor lecturas menos errores lo cual es un indicador de buena gestión. A finales del mes de diciembre se cancela contrato al personal que no mostro un buen rendimiento, por lo cual los errores detectados en línea se incrementaron debido al personal nuevo. Este personal se está retroalimentando constantemente, buscando una mejora continua del proceso.

EFICACIA: Este indicador se calcula; total de impedimentos de lectura presentados, sobre el total de lecturas tomadas, la meta es 98.50 % sector urbano y 99.00 % sector rural. Se presentaron 4.980 impedimentos de 1.155.081 lecturas en el sector urbano con un indicador de 99.57 % y 237 impedimentos de 14.688 lecturas en el sector rural con un indicador de 98.39 %.

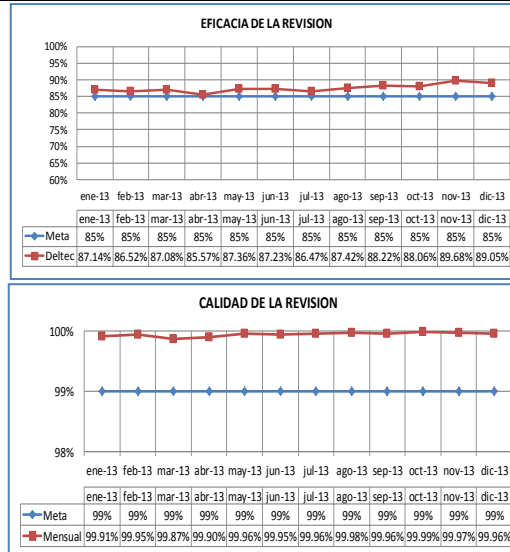
PROCESO DE REVISIONES:

Se cumple con el indicador de eficacia y calidad de la lectura. Se realiza permanente control del no hay quien atienda lo cual se ve reflejado en el indicador, esperamos que con la entrada en operación del supervisor mejoremos aún más este indicador.

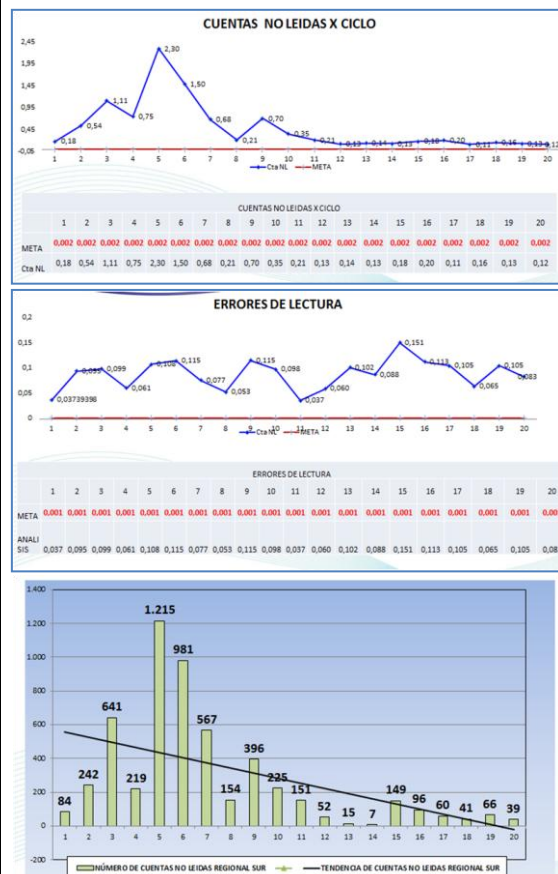
CALIDAD:

Este indicador se calcula, número de revisiones deficientes o con información incompleta de la muestra / número de revisiones de la muestra.

Sin embargo, mes a mes se siguen levantando acciones de mejora para incrementar la eficacia y calidad de la lectura.



Proyecto CODENSA LYR



4

El indicador de cuenta no leídas se ve afectado por los medidores internos y a pesar de efectuar varias visitas estas no se pueden leer, adicional se sumó el inconveniente del receso escolar, vacaciones colectivas de algunas empresas, fiestas de Diciembre. Para el ciclo 5 se presentó una gran cantidad de cuentas no leídas ya que los usuarios se encontraban de vacaciones (2 de enero de 2014).

Los errores de lectura incrementaron ya que se presentó apoyo del personal de reparto, adicional se encuentra en terreno la casuística de visores en mal estado lo que dificulta visibilidad al medidor.

El indicador de cuenta no leídas se ve afectado por los medidores internos y a pesar de efectuar varias visitas estas no se pueden leer. Se hace gestión con el personal pero la meta solo se alcanza en los ciclos 7, 8 17 y 19.

Para el índice de cuentas no leídas por grupo se evidencia cumplimiento el 86 % cumple con la meta de 0.5 cuentas no leídas, las condiciones de ubicación de los medidores no permiten cumplir al 100% la lectura de los medidores de la Luz

Para los errores de lectura, no se alcanza la meta establecida por el cliente, este se ve afectado por: visores opacos o en mal estado, errores al ingresar dígitos, Lectura errada de meses anteriores, se presenta una disminución de los errores comparado con el mes de enero de 2014.

Proyecto ENERTOLIMA. REVISIONES

7

Este proyecto incluye las siguientes actividades:

1. Normalización Medida Especial
2. Disponibilidad Medida Especial
3. Revisiones Macro medición
4. Proceso de Caminantes
5. Materiales Medida Especial
6. Materiales Macro medición
7. Análisis y Gestión Social

Se implementa la transmisión en línea, software desarrollado por

INDICADOR	ASPECTOS A MEDIR	META	AGOST	SEPT	OCT	NOV	DIC	
Ejecución y cargue de actividades	Revisiones de ME procesos internos y PQR Urbanas	3Días	1,3	1,9	1,3	2,5	1,8	↑
	Revisiones de ME y PQR Rurales	5 Días	1,8	2,7	1,8	2,0	4,1	↑
Entrega de material retirado (medidores al cedime)		3 Días	1,7	0,5	1,2	1,0	2,8	↑
Entrega de registros (actas al pare)		5 días	3,2	2,4	3,4	4,3	4,1	↑

DELTEC S.A: Con el avance de los terminales se vienen realizando reuniones periódicas con Enertolima donde se establecen compromisos y se presenta los avances realizados.

Enertolima solicito que desarrolláramos las siguientes actividades.
 Actividades Inspecciones 100%
 Supervisión de revisión Integral 100%
 Encuestas de satisfacción 100%
 Datos solicitados análisis cliente MD 100%.
 El desarrollo del proceso de proceso de medida especial ya se desarrolló en Sysdeltec el modelo del acta y ya se está desarrollando en la terminal para capturar datos se lleva un 50% de desarrollo. Los indicadores contractuales se están cumpliendo, acepción del indicador de perdidas. Se define nueva meta para el año 2014 el cual se proyecta cerrar el indicador de pérdidas de medida especial en 14,31%. Se presentan cambios en la estructura por la entrada del sistema en línea.

Proyecto ENERTOLIMA. ATC										
ACTIVIDAD DE CONTROL	01/04/2013	01/07/2013	01/08/2013	01/09/2013	01/10/2013	01/11/2013	01/12/2013	02/01/2014	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
Atención en oficina telefónica Tolima y Pereira	92%	94%	94%	88%	91%	91%	95%	96%		Se cumple
Atención presencial en centros de atención al cliente CAJES (puntos no permanentes (semipermanentes y transitorios))	88%	84%	84%	82%	81%	82%	95%	98%		Se cumple
Atención en oficina telefónica Tolima y Pereira	77%	67%	67%	70%	70%	82%	91%	92%		Se cumple
Saludación de PQR	88%	51%	51%	70%	31%	38%	35%	23%		El indicador no se cumple en razón a que dependemos de Enertolima para las formas de acuerdo a la validación de control operativo para este mes el indicador está en el 96%.
	Control operativo	Control operativo	Control operativo	Control operativo	Control operativo	Control operativo	Control operativo	Control operativo		
Ajustes realizados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		Se cumple con el indicador
Debilidad proceso	0	0	0	0	0	0	5	0		En el mes de enero no se cargaron solicitudes en la página de DELTEC
Quejas por mala atención al cliente	0	0	0	0	0	0	0	0		No se presentaron quejas al proceso de ATC
Calificaciones en los CAJES	3	10	10	2	7	1	4	2		
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		Se cumple el indicador
Registro oportuno y de calidad de las PQR respondidas	100%	100%	100%	98%	98%	99%	99%	98%		Se cumple el indicador
	97%	88%	88%	89%	92%	93%	92%	93%		En el mes de enero no se cargaron solicitudes en la página de DELTEC
Cumplimiento de recursos ofertados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
Cumplimiento de obligaciones										El indicador no se cumple, porque hasta ahora falta la entrega completa de la data con el personal, la entrega de 2 portátiles.
	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%		

El proyecto se encuentra en un 79% de cumplimiento para lo cual se han establecido las siguientes acciones:

1. Atención en oficina telefónica Tolima y Pereira: Para cumplir con el indicador, se modificó la malla de turnos, a fin de contar con mas asesores los fines de semana, se realiza descanso el viernes y se adiciona un turno el sábado para un total de 6 asesores y 5 el domingo. Finalizaron en este mes contrato de las personas contratadas para actualización de procesos; se dejaron 3 asesores actualizando.

2. Obligaciones Contractuales: El indicador no se cumple, porque hace falta la entrega completa de la dotación al personal, la entrega de 2 portátiles. La entrega de la dotación depende de los proveedores establecidos por Enertolima.

Se han realizado acciones de mejora, como capacitación especializada de normatividad vigente, habilidad de negocios, talleres dirigidos por el Sena de comunicación asertiva, taller de ortografía, capacitaciones al supervisores y personal de ATC, con el fin de mejorar los indicadores que estamos incumpliendo, como plan de acción a esta inconformidad del cliente, se realizo un cronograma técnico, para mejorar debilidades en competencias laborales, además se incluire una aprendiz de Calidad, quien revisara las actualizaciones y proceso del proceso, de tal manera que identificará las falencias que se presentes antes de que control operativo las revise, se realiza un trabajo minucioso y la trazabilidad del proceso identificando quienes son los que generan más errores en el proceso de ATC.

En cuanto la accidentalidad, se genera un accidente grave del tecnólogo de macro José David Hernández Sánchez, del proceso de revisiones que se accidente el 8 de marzo, fractura en el dedo meñique.

PROYECTO-CARTERA:					
INDICADOR	META	nov-13	dic-13	ene-14	Estado del indicador
Efectividad de la suspensión	95%	97%	99,10%	96,20%	
Efectividad de la verificación	95%	93,10%	97,20%	97,40%	
Cantidad de solicitudes de reconexión que acceden por vencimiento del tiempo (urbanas)	40	44	40	47	
Cantidad de solicitudes de reconexión que acceden por vencimiento del tiempo (rurales)	20	6	10	1	
Correcto diligenciamiento de actas de reconexión al SAC	90%	97,50%	97,10%	98,20%	
Correcto diligenciamiento de actas de suspensión al SAC	90%	97,70%	97,80%	98,60%	
Tiempo promedio de reconexión urbana	00:16:00	00:07:48	00:07:49	00:06:18	
Tiempo promedio de reconexión rural	00:20:00	00:18:13	00:20:45	00:20:11	
Ingreso de Actas de Reconexión Urbanas	00:10:00	00:02:26	00:02:24	00:01:21	
Ingreso actas reconexión rural	00:16:00	00:07:48	00:07:49	00:06:18	
Ingreso de Actas de suspensión Urbana	00:12:00	00:07:02	00:06:19	00:06:24	
Ingreso de Actas de suspensión Rural	00:20:00	00:08:13	00:05:30	00:09:13	

En el mes de marzo del 2014 se implementa el sistema en línea para la ejecución de las actividades de Cartera. Con la sistematización del proceso fue necesario realizar ajustes en la estructura en cargos tales como digitadores y supervisores. Todos los técnicos cuentan con su matrícula conté. Se cuenta con 7 computadores, ninguno de ultima generación, ni con los requerimientos técnicos del contrato, por lo tanto en el transcurso del primer trimestre se buscara cumplir con este requisito.

El balance de materiales se tiene al día, lo que se tiene pendiente es la visita para verificar el estado del material, se tiene el balance de los materiales de acuerdo al acta oo4 del 29 de octubre al 26 de noviembre de 2013, aunque la información se encuentra al día, se espera que control operativo, programe la verificación detallada, para finalizar el balance del año 2013.

Aunque el promedio de tiempo de las reconexiones se está cumpliendo en un 99%, en lo relacionado con las rurales se evidenció un aumento, las reconexiones que no se lograron realizar entre 0 y 1 día tienen como causa principal las

10

GESTION SOCIAL:

Objeto de Negocio	Unidad de medida	Objetivo	Ejecución		Meta		Alcance		Muestreo		Corte		La Dignidad		Ejecución		Ejecución	
			Meta		Alcance		Muestreo		Corte		La Dignidad		Ejecución		Ejecución			
			Real	Pres	Real	Pres	Real	Pres	Real	Pres	Real	Pres	Real	Pres	Real	Pres	Real	Pres
Educación del mercado en: "Los Responsables de la Electricidad"																		
Educación del mercado: "Taller Los Responsables de la Electricidad"	Cantidad de Charlas formativas: Taller de la Energía	20	11	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Cantidad de Charlas de la Energía en redes (Transmisión y distribución)	300	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Cantidad de Charlas formativas por Unidad de la Energía	150,000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Cantidad de Charlas formativas por Unidad de la Energía	150,000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Cantidad de Charlas formativas en Oficina Multi	150,000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Cantidad de Charlas formativas en Oficina Multi	150,000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Instalación de Accesorios y Legislación de AE																		
Instalación de Accesorios y Legislación de AE	Cantidad de Charlas formativas con AE	74,000	4,225	4,100	750	770	850	850	850	850	850	850	850	850	850	850	850	850
	Cantidad de Charlas formativas con AE	150	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Instalación de Accesorios y Legislación de AE																		
Atención personalizada a clientes	Cantidad de Charlas formativas personalizadas en la Oficina	14,000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Cantidad de Charlas formativas personalizadas en la Oficina	14,000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Cantidad de Charlas formativas personalizadas en la Oficina	14,000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Cantidad de Charlas formativas personalizadas en la Oficina	14,000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Cantidad de Charlas formativas personalizadas en la Oficina	14,000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0



condiciones climáticas, lluvias en todas las zonas, predios cerrados, problemas técnicos, e incluso propiedades a las cuales no se permite el ingreso, actividades que son reprogramadas el día siguiente.

Se presentan 4 quejas por comportamiento canalizadas a través de oficina telefónica de las cuales ninguna fue procedente. Se da respuesta oportuna según tiempos establecidos por ATC. La queja más frecuente es por procedimiento de los técnicos al suspender el servicio sin que el usuario se encuentre en el predio, también en predios que no corresponde la actividad mencionada, e igualmente se han interpuesto quejas por supuestas peticiones de dinero por parte de funcionarios para no realizar las suspensiones, situaciones que luego de ser investigadas quedan solucionadas dentro de las condiciones del manual de procedimiento.

Este proyecto se desarrolla normalmente, en el mes de enero, se realiza otro si hasta el 28 de febrero del 2014 y se realiza una prórroga por un año más hasta el 2015. El director de proyecto realiza visita de seguimiento a la zonas en compañía de Central donde se realiza formación sobre temas administrativos y procedimientos interno de la empresa, se asistió a clausura guías de la energía del año 2013 y se realizó seguimiento en terreno al equipo de Trabajo Comunitario. El cliente presenta inconvenientes para la facturación, ya que el sistema con el nuevo proceso para elaboración de Facturas que empezó a regir a partir del mes de Enero-14 tiene dificultades para la elaboración de Albaranes y de pedidos, se pretende que nos den un permiso especial para facturar ya que a la ultima fecha de Radicación aun no se Soluciona este impase. Mensualmente se vienen cumpliendo los indicadores de gestión. Se presentan razones muy puntuales cuando no se cumplen algún indicador como ocurrió en el mes de enero que no se cumplió la meta de educación del mercado en áreas especiales en Guajira porque se tenía una trabajadora comunitaria con incapacidad la cual se pudo remplazar para a mediados de mes , ayudando a que tuviéramos dificultad para cumplir al 100% y en Febrero que no se cumplió la meta de educación del mercado en áreas especiales en Atlántico Magdalena y Cesar debido a la demora de la firma de los convenios con la secretaria de educación de cada delegación donde se encuentran los PRAES.

11

MANTENIMIENTO CODENSA:

CUMPLIMIENTO TIEMPOS DE MANIOBRA POR PROCESO											
IND	ENE	FEB	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE
INCUMPLIMIENTO	68%	71%	92%	87%	93%	56%	35%	51%	55%	33%	40%
META	95%	95%	95%	95%	95%	80%	80%	80%	80%	80%	80%
IND	ENE	FEB	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE
INCUMPLIMIENTO	71%	70%	73%	75%	89%	81%	91%	82%	40%	68%	85%
META	95%	95%	95%	95%	95%	80%	80%	80%	80%	80%	80%
IND	ENE	FEB	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE
INCUMPLIMIENTO	55.0%	90.0%	52.5%	95.5%	94.4%	54%	56%	42%	23%	10%	2%
META	95%	95%	95%	95%	95%	80%	80%	80%	80%	80%	80%
8.2. CUMPLIMIENTO ÓRDENES DE TRABAJO.											
CUMPLIMIENTO OT POR PROCESO 2013											
IND	ENE	FEB	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE
INCUMPLIMIENTO	98%	96%	94%	93%	95%	85%	93%	88%	88%	92%	90%
META	97%	97%	97%	97%	97%	90%	90%	90%	90%	90%	90%



Se logran nuevos Acuerdos de Niveles de servicio, solo queda pendiente conciliar con el Gestor Codensa y Calidad la Formula Indicada para el Cálculo del Indicador de Cumplimiento en Tiempos de Maniobra. Sin embargo se han implementado acciones orientados a la mejora de los mismo pues aun no se cumplen:

- Inclusión de Todos los Descargos en Base de Programación de Accesorios para facilitar el Cálculo del Indicador de Cumplimiento en Tiempos de Maniobra.
- Conciliar con Almacén Deltec las fechas para la Solicitud de Reservas, Confirmación de Reservas y Despacho de Materiales
- Entregar los días miércoles de Cada semana la Programación de Despachos de material de la semana siguiente.
- Para la Ejecución de Descargos que Correspondan a Clientes de Peajes y Otros Comercializadores se establecerá el Procedimiento con el Departamento de GTI para la Conciliación con el Cliente de la Fecha de Maniobra y los Requisitos de Ingreso.
- Para la Solicitud de Descargos se Creara el Archivo de

INDICADORES CORPORATIVOS	META	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ACUMULADO
Presencia	2147	0	5.8	0	10	0	0	4.52	0	4.77	4.45	4.53	4.53	2.67
Severidad	222.95	0	28.8	0	324.84	0	0	9.84	0	9.54	8.90	0	0	1.19
Lesiones Inapropiadas	4.79	0	0.17	0	3.25	0	0	0.05	0	0.05	0.04	0	0	0.0625
Tasa	1.7	0	0.004	0	0.009	0	0	0.004	0	0.004	0.004	0.004	0	0.001

INDICADORES ESTABLECIMIENTO POR EL CLIENTE	META	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ACUMULADO
Presencia	7.8	0	24.01	0	41.6	0	0	30.51	0	19.88	18.53	19.29	19.29	10.298
Severidad	77	0	120.1	0	43.2	0	0	41.01	0	39.76	37.07	0	0	26.245
PAL	12	0.65	1.87	1.67	1.14	1.80	2.93	3.71	1.88	0.75	2.41	0	0	22.79

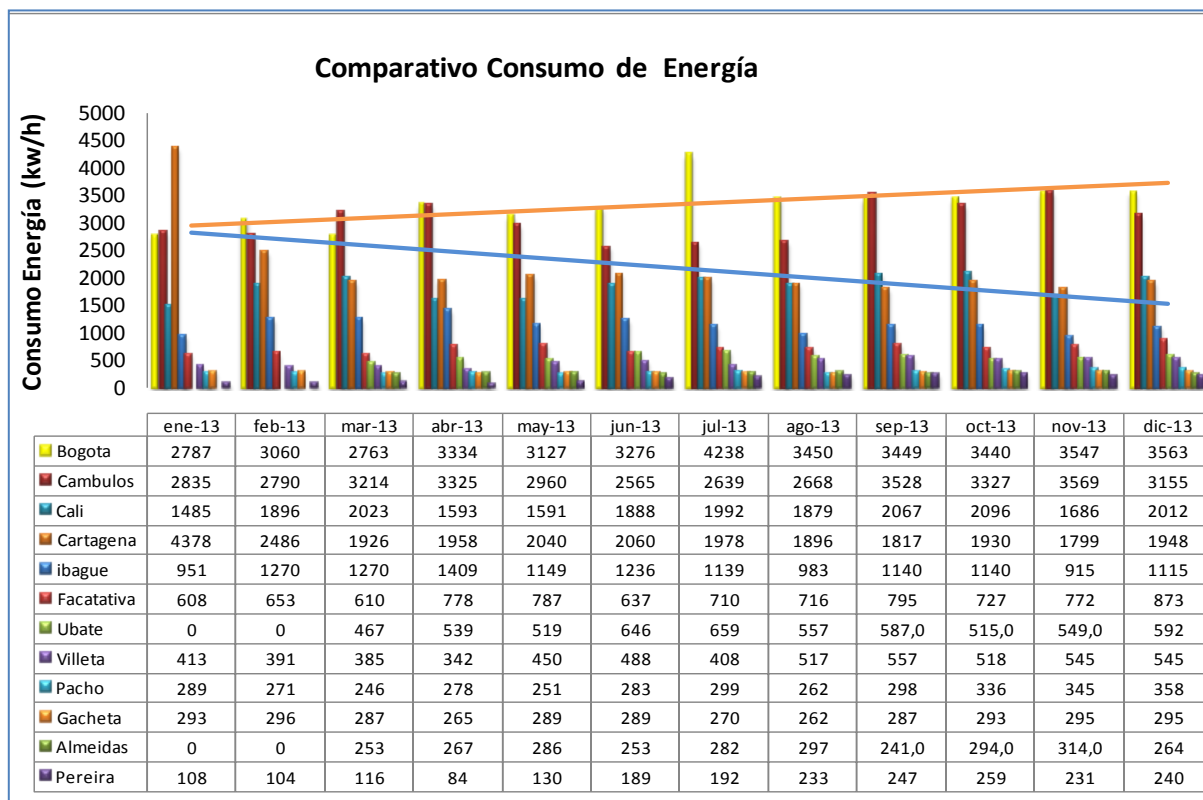
Solicitud de Descargo para el Control de los Descargos Solicitados y los Descargos Pendientes.
Para el Cumplimiento del Indicador en Atención de Ordenes de Trabajo se Conciliara con el Gestor del Contrato las fechas de -Ejecución para las Ordenes de Peajes y Otros Comercializadores, Presupuestos Pagos y Convenios.
-Al momento de Realizar la Cumplimentación de los Descargos, al día siguiente de la Ejecución, se debe Informar la Desviación de los Tiempos por parte del Encargo de esta labor para la aplicación de las Acciones Correctivas.

RESULTADOS DEL DESEMPEÑO AMBIENTAL

En todos los proyectos donde se cuenta con sede se monitorea el comportamiento del consumo del agua y la energía, estos con el fin de generar conciencia sobre el cuidado de los recursos naturales y garantizar la implementación del Programa de Ahorro y uso eficiente del agua y la energía. En los casos donde no se cumple con el indicador se establecen acciones tales como solicitud de revisión a la empresa de servicios públicos, revisión de instalaciones internas, detección de fugas e implementación de Campañas para el cuidado de los recursos naturales.

Al personal se le ha creado la consciencia de la responsabilidad con el medio ambiente durante la ejecución de las órdenes de trabajo, para lo cual hasta la fecha no se presentan quejas y reclamos por este aspecto. A continuación los elementos más relevantes en el desempeño ambiental:

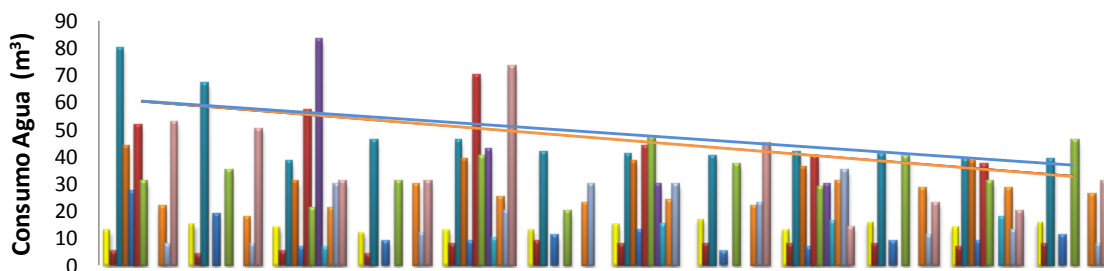
- La integración de la política de los distintos Sistemas de Gestión Certificados, aprobada con la decisión administrativa con el fin incorporar objetivos asociados al medio ambiente y desarrollo sostenible., se ha implementado en los procesos desarrollados en la organización.
- Gestión de no conformidades y oportunidades de mejora. A través de los informes de gestión.
- Definición de las responsabilidades y funciones del personal relacionado con los procesos críticos para la gestión de la calidad, gestión ambiental de la seguridad y salud en el trabajo.
- Inclusión de los proveedores en el proceso de gestionar el material en des uso para garantizar una correcta disposición de los elementos en conjunto.
- Inclusión de requisitos que no se habían considerado como desechos químicos tales como el Cemento.



De acuerdo a los resultados obtenidos en el indicador de consumo de agua de todos los proyectos se detecta que los proyectos de Bogotá presentan una tendencia negativa frente al indicador, por lo que se solicita al responsable el monitoreo a la implementación del programa Ahorro y uso eficiente de la energía y el desarrollo de campaña lúdicas para disminuir y estandarizar el consumo.

El proyectos de EMCALI – Cambulos específicamente presento un incremento en la factura del mes de diciembre y Enero pero de ahí en adelante su tendencia es hacia la disminución del consumo, debido a que se realizaron seguimientos al personal en los puestos de trabajo, encendido de computadores y aires acondicionados.

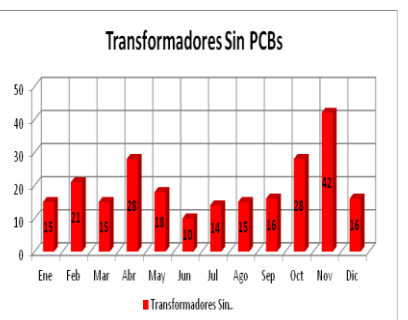
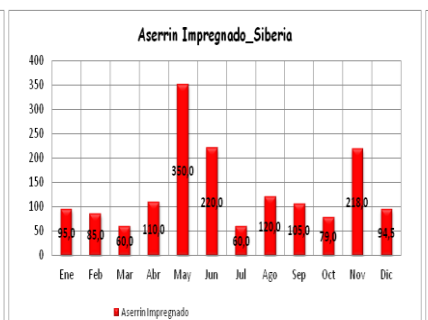
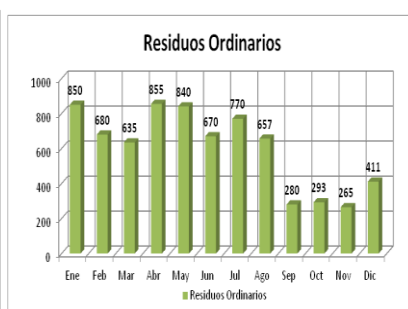
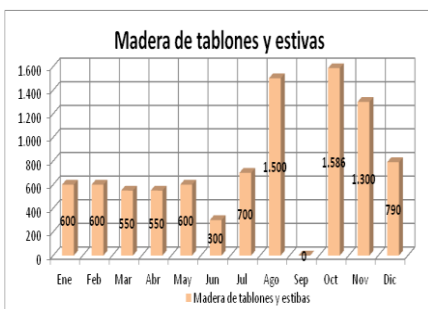
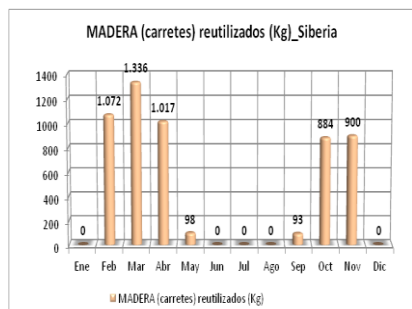
Comparativo Consumo de Agua

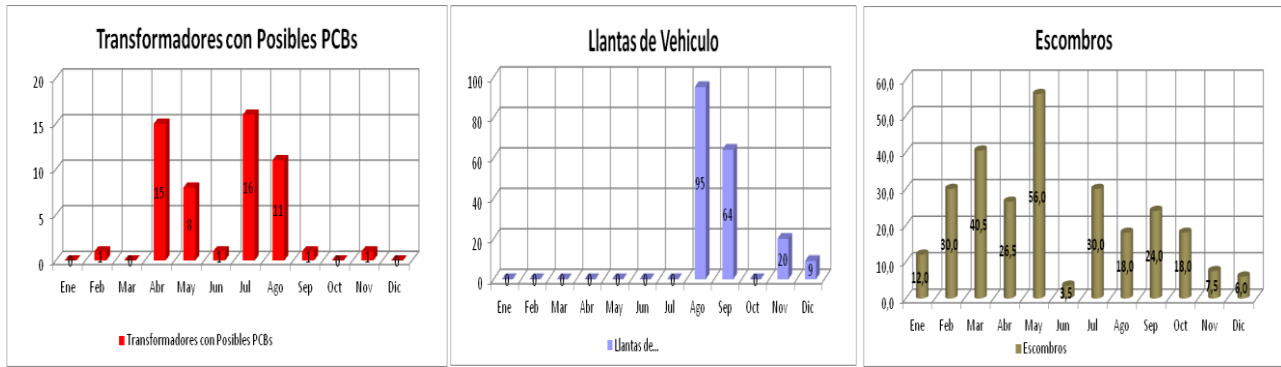


	ene-13	feb-13	mar-13	abr-13	may-13	jun-13	jul-13	ago-13	sep-13	oct-13	nov-13	dic-13
Cali	13	15	14	12	13	13	15	17	13	16	14	16
Pereira	5	4	5	4	8	9	8	8	8	8	7	8
Bogota	80	67	38	46	46	42	41	40	42	41	39	39
Facatativa	44		31		39		38		36		38	
Villeta	27	19	7	9	9	11	13	5	7	9	9	11
Pacho	52		57		70		44		40		37	
Gacheta	31	35	21	31	40	20	47	37	29	40	31	46
Ubate	0	0	83		43		30		30			
Almeidas	0	0	7		10		15		16		18	
Cambulos	22	18	21	30	25	23	24	22	31	28	28	26
Cartagena	8	8	30	12	20	30	30	23	35	11	13	8
ibague	53	50	31	31	73			45	14	23	20	31

Las tres sedes que más consumen Agua son los proyectos ubicados en Celta, Pacho y Gacheta estos dos últimos ya cerrados por terminación del contrato y el primero presenta una tendencia hacia la disminución, sin embargo se solicita se continúe implementado el programa.

Con respecto a la cultura de reciclaje el proyecto de Celta por su características y alto impacto ambiental, establece una adecuada separación de los residuos y clasificación de los mismos así





En el mes de diciembre se reciclaron 254 kg material aprovechable como Cartón, Plástico, Vidrio y Archivo. Se dispuso adecuadamente en una recicladora para su reutilización. La meta es mantener una cantidad igual o superior al mes anterior para poder tener un el objetivo de darle una utilidad a este material, mejorando en la separación y gestión de los residuos.

Las llantas se almacena temporalmente en Siberia, a espera de entregarla al programa pos consumo de llantas ANDI. En diciembre no se genero una reserva de reintegro a lito para transformadores con posibles PCBs, para su respectiva disposición final. Mes a mes se generan las respectivas reservas de reintegro a lito por transformadores sin y con posibles PCBs, para su respectiva disposición final lo mismo sucede con la madera residuo de las tablonos, estivas y huacales de las actividades desarrolladas

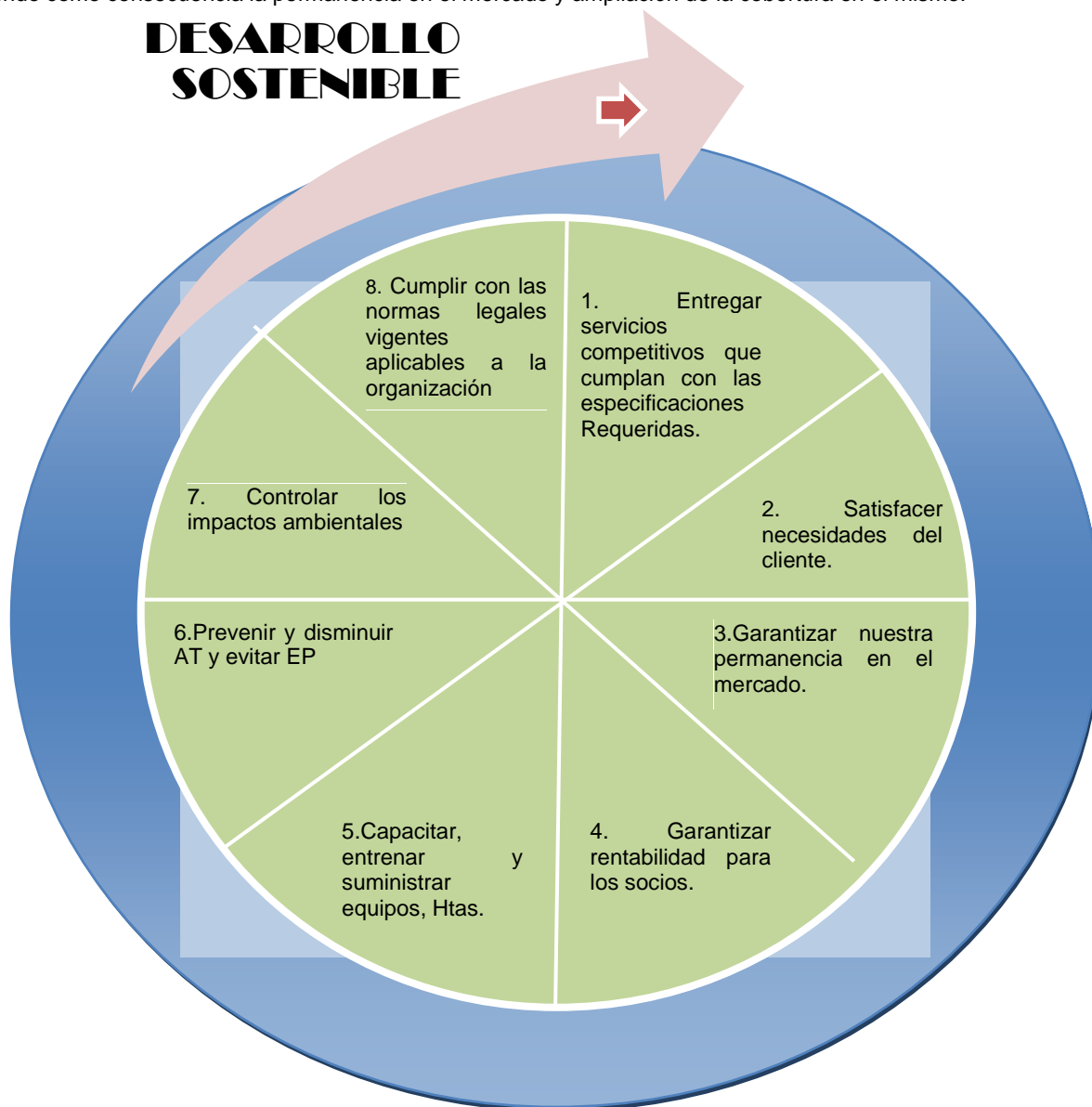
El resto de los proyectos realizan la disposición final de los residuos tales como ordinarios con las operadoras municipales de recolección y el reciclaje con empresas recicladoras de la ciudad en menor proporción por las características del mismo proyecto.

En los proyectos que se han ido abriendo en la costa, se han ubicado las empresas que legalmente estan constituidas para realizar el tratamiento del residuo especial con el fin de entregar los materiales que requieren una adecuada disposición ambiental. DELTEC S:A. viene creciendo en su cultura de ser responsables con el Cuidado del Medio ambiente.

3. Cumplimiento de la Política y Objetivos del SIG HSEQ:

Gracias al cumplimiento de estos objetivos hemos logrado mantener los clientes actuales y la adjudicación de 22 contratos más con nuestros clientes y dos clientes nuevos SIMENS de estos 8 pertenecen a PRONE de ELECTRICARIBE, 3 a los contratos Integrales con ELECTRICARIBE. En cuanto al objetivo numero 4 de la organización, garantizar nuestra permanencia en el mercado, se evidencia que hemos venido creciendo sustancialmente no solo en el incremento del número de contratos sino en sus ingresos y numero de empleados, teniendo como consecuencia la permanencia en el mercado y ampliación de la cobertura en el mismo.

DESARROLLO SOSTENIBLE

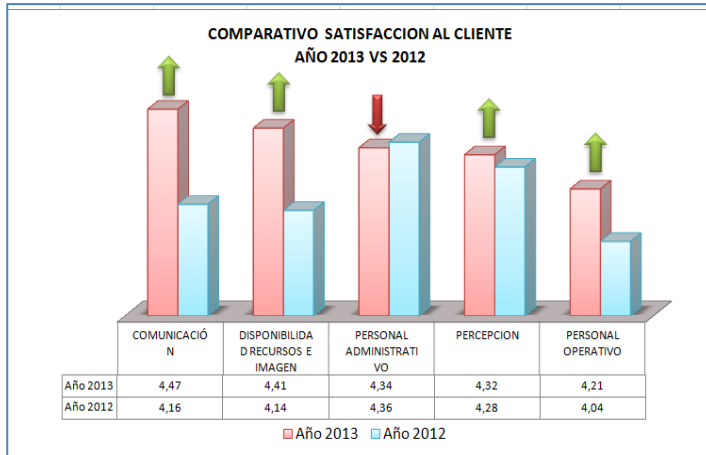


La política de Calidad fue modificada en el año 2013 y actualmente se cumple con lo que la organización quiere orientar, de tal manera que se revisa tanto su contenido como su estructura y la gerencia está de acuerdo en mantenerla, pues gracias a ella se han orientado todos los esfuerzos al mejoramiento continuo de los procesos, se ha obtenido un incremento en el resultado de la satisfacción al cliente y el incremento en la confianza de nuestros clientes, que a pesar de que los contratos salen a procesos licitatorios, gracias al respaldo y seriedad de la empresa los clientes siguen eligiéndonos.

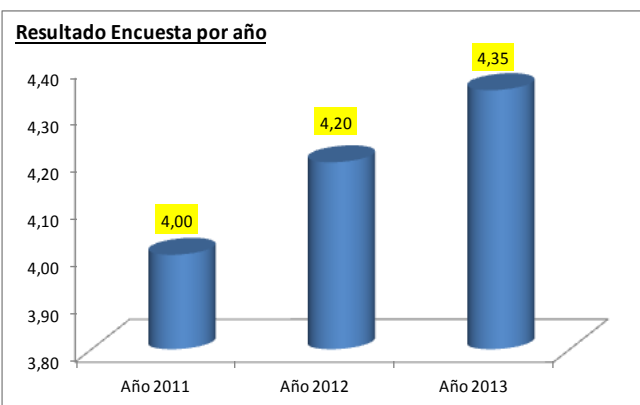
La misión y la visión están acordes y se tiene proyectado para el año 2015 realizar una revisión ante la Junta Directiva de la Organización, considerando que ya se logro lo esperado y es necesario realizar nuevas estrategias de sostenibilidad y permanencia en el mercado.

4. Retroalimentación con el cliente

La calificación de los clientes que respondieron a la solicitud de evaluar nuestro servicio durante el año estuvo en promedio en 4.35, calificación que en general es buena y mejora con respecto al año 2012.



De acuerdo a los resultados obtenidos en cada proyecto y en cabeza del director, se realiza el análisis de los resultados. Los aspectos que tuvieron menor calificación y de los comentarios adicionales que realiza el cliente, se levantan las Acciones de mejora. Aquellas que requiera de un recurso adicional, el director solicita autorización a la gerencia para la ejecución de la acción. En general todos los aspectos evaluados mejoraron menos personal activo, específicamente empresa EEC, coordinación GTI, contrato que finalizo en marzo del 2014



5. Indicadores de Accidentalidad, análisis estadístico de enfermedades profesional:

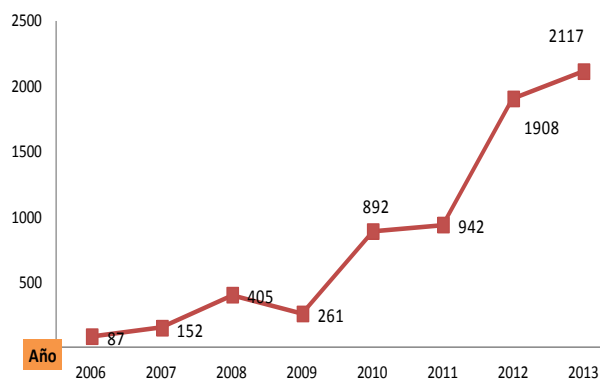
5.1 Indicadores de Accidentalidad:

La accidentalidad ocupacional mide el número de accidentados de trabajadores con pérdida de tiempo mayor o igual a un día. Se consideran accidentes del trabajo. Los que ocurren dentro o fuera de las instalaciones durante el desarrollo de las funciones o actividades para la empresa.

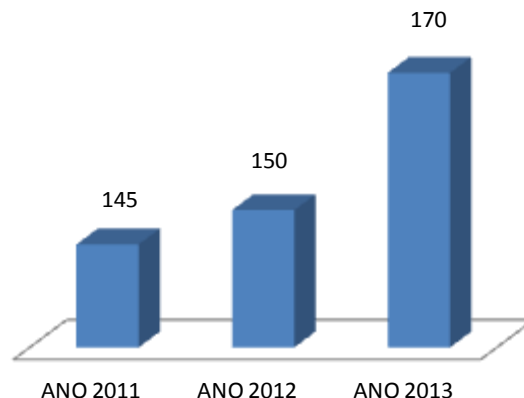
Durante los últimos 8 años se presenta un crecimiento gradual en el número de trabajadores. En 2013 se presentaron 170 accidentes que corresponde al 8% de eventos por número de trabajadores, porcentaje que se mantuvo con respecto al año 2012.

En marzo del 2014 se ajustan las metas de accidentalidad volviéndolas mas exigentes, aunque la tasa se encuentra por debajo de la tasa de accidentalidad del sector que se encuentra en 12,76 y Deltec se encuentra en 7,80.

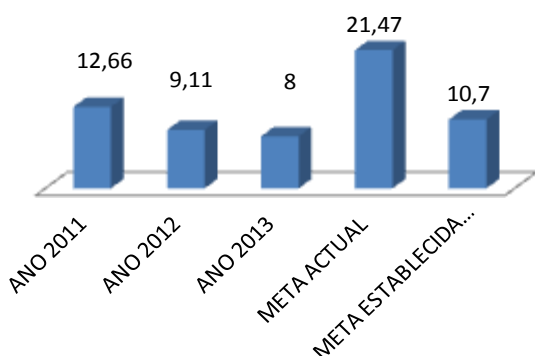
Numero de Empleados por año



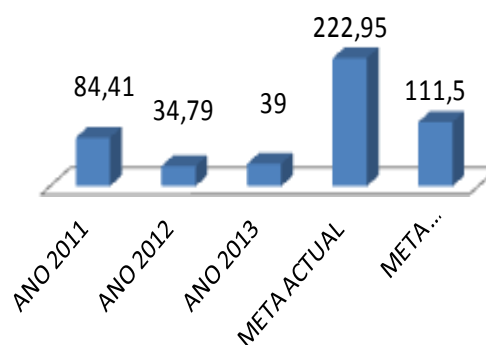
AT POR AÑO



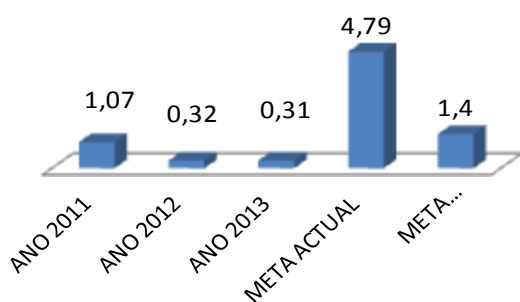
INDICE DE FRECUENCIA



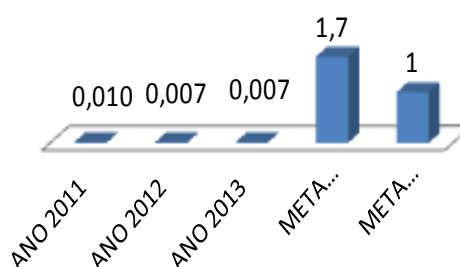
INDICE DE SEVERIDAD



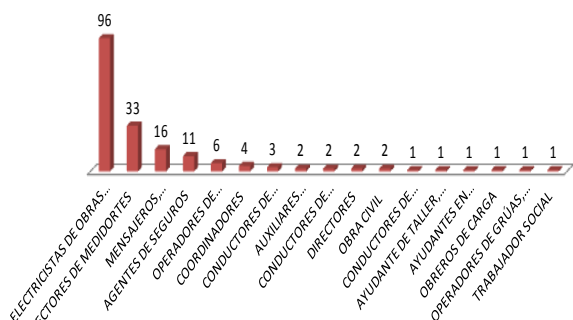
ILI



TASA DE ACCIDENTALIDAD

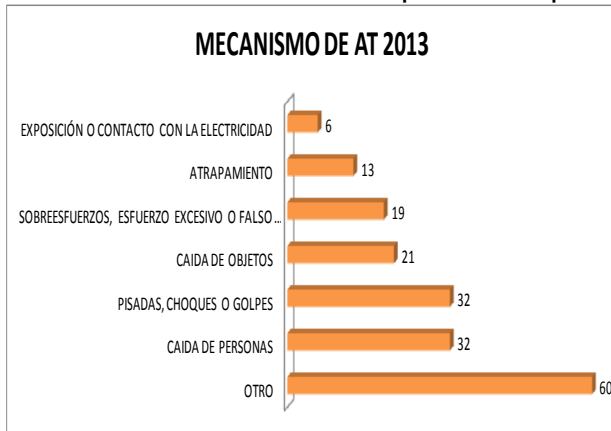


TOTAL AT POR CARGO



El 52% de los trabajadores accidentados son Técnicos electricista, el 18% Lectores de Medidores, el 8.7% personal Repartidor de facturas y el 6% a Asesores de PAP. Los técnicos se accidentan mas porque es personal que carga mayor numero de herramientas, epp, elementos y son los cargos que tiene el riesgo prioritario. El personal electricista comprende el 40% del total de los trabajadores de toda la

empresa, EL 19% es personal lector, lo que significa que entre técnicos electricistas y lectores se tiene el 60% del personal operativo y expuesto a los riesgos prioritarios.

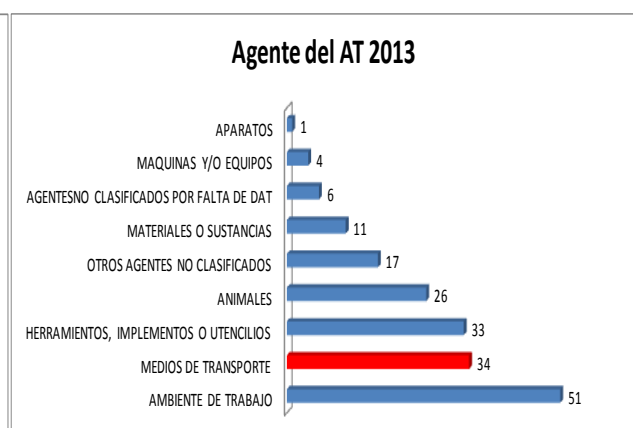
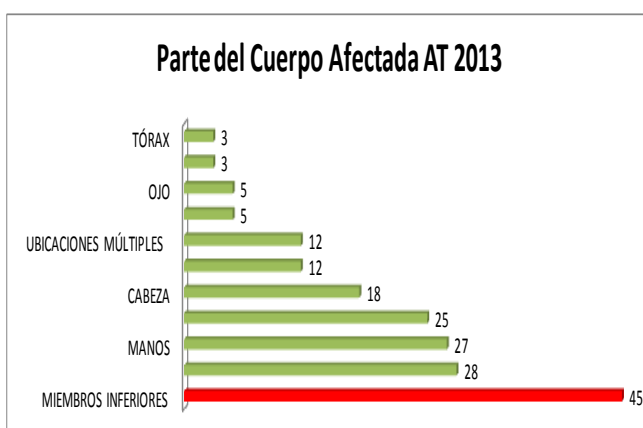


El pareto se encuentra en clasificaciones otros los cuales se reparten en: lesiones causadas por animales 24 que corresponde al 40% de los eventos, siguiendo el medio de transporte que corresponde al 22% y Otros agentes como violencia. Los otros mecanismos están concentrados en caídas de mismo nivel y golpes y el 10% corresponde a sobreesfuerzos.

Por caída de personas: el 47% ocurrieron en la zona Cundiboyacense y el 53% restante está en el resto del país. El aspecto a destacar es que se presentaron 10 accidente graves que corresponde a fracturas. Del porcentaje de tipo de lesión se destaca que el 26% es ocasionados por medios de transporte de estos 11: 61% son de la zona Cundiboyacense y 4 corresponde al 22% se presentaron en el departamento del Tolima. El 24% por herramienta, de estos el 53% corresponde a tipo de lesión en manos y miembros superiores y 24% ambientes de trabajo de estos el 59% son lesiones en miembros inferiores asociado a caídas al mismo nivel.

Plan de acción:

1. Se debe seguir trabajando el programa de riesgo Vial en todos los proyectos, se deben iniciar programas, charlas taller y pruebas a conductores. Extendiendo la formación al personal que conduce su propio medio de transporte, puesto que puede llegar a afectar no solo el ambiente laboral sino caídas del mismo nivel y accidentes no laborales que afectan el ausentismo en nuestra organización.
2. Manejo de herramientas y cuidado de manos.
3. Análisis previo del riesgo antes de ejecutar la tarea en los ambientes de trabajo.



El agente más representativo corresponde a al ambiente de trabajo con el 27%, la parte del cuerpo afectada son el 57% son pies y miembros inferiores, manos y 20% miembros superiores. Sigue preocupando el agente Medio de transporte, y uso de herramientas como agente de mas efecto en el trabajador.

Plan de acción:

1. Se debe trabajando el programa de riesgo Vial en todos los proyectos, se deben iniciar programas, charlas taller y pruebas a conductores. Extendiendo la formación al personal que conduce su propio medio de transporte, puesto que puede llegar a afectar no solo el ambiente laboral sino el de salud por EG.
2. Manejo de herramientas y cuidado de manos.
3. Análisis previo del riesgo antes de ejecutar la tarea en los ambientes de trabajo.

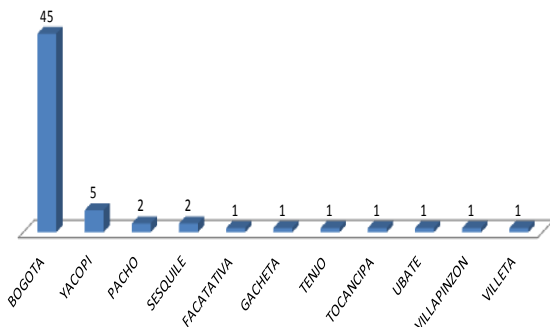
% REGION CUNDINAMARCA

CUNDINAMARCA
26%

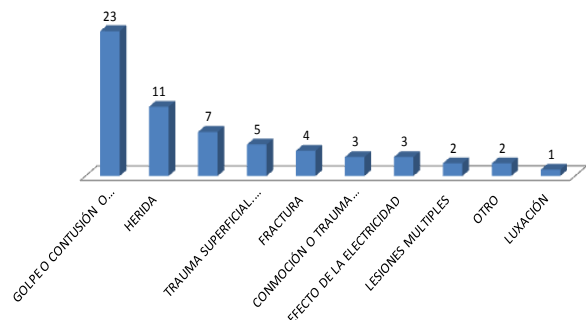


El 74% de los accidentes en la región de Cundinamarca se presentaron en Bogotá y el 26% en el resto de la región. El mayor número de accidentes se representa por tipo de lesión de golpes y contusiones en manos algunos presentando heridas.

NUMERO DE AT POR MUNICIPIOS EN CUNDINAMARCA



TIPO DE LESIÓN - CUNDINAMARCA



5.2 Pérdida establecida por Enfermedad General, de acuerdo al número de horas:

En total, en el año 2013 se dejaron de laborar 132.480 horas por incapacidades de EG con un promedio de empleados en el año de 2061 trabajadores. A continuación se relaciona la perdida en dinero por las horas no laboras por EF por ciudad.

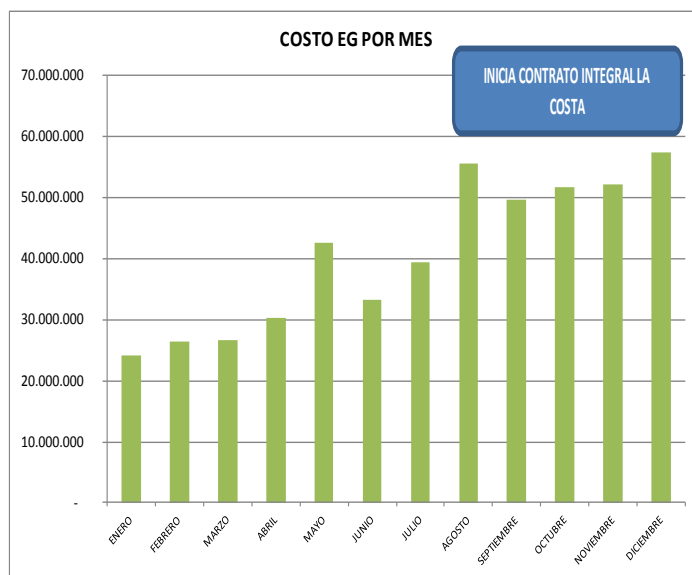
COSTO EG POR CIUDAD	
CIUDAD	VALOR POR CIUDAD
BOGOTA	273.086.172
IBAGUE	47.573.619
COSTA ATLANTICA	30.499.174
EMCALI	25.437.990
INTERCONEXION ELECTRICA SA ESP ISA	21.819.166
CONTRATOS VALLE	15.154.333
ADMON CALI	14.409.533
PEREIRA	13.147.943
CEO POPAYAN	10.413.333
CESAR	8.891.625
ELECTRICARIBE GESTION SOCIAL	8.083.642
CONTRATOS CESAR (VALLEDUPAR)	6.883.368
CONTRATOS B/MANGA -B/BERMEJA	3.689.581
UT INCOEL DELTEC	2.505.633
ELECTRICARIBE MEDIDA CENTRALIZADA	2.302.791
CARTAGENA AGUAS DE CARTAGENA	2.239.350
TUNJA	1.751.823
META	1.104.497
Total general	488.993.573



Total general	488.993.573
TOTAL COSTO TOTAL NOMINA 2013	2.487.692.063
PESO SOBRE LA NOMINA	20%
TOTAL NOMINA 2013 + OBLIGACIONES LABORALES	5.200.000.000
	9%

De acuerdo al análisis realizado se evidencia que el peso sobre el valor total pagado de nomina sin tener en cuenta las obligaciones laborales fue del **20%**. Siendo Bogotá la ciudad con más peso, y es coherente con el número de empleados que se encuentran vinculados en esa Zona.

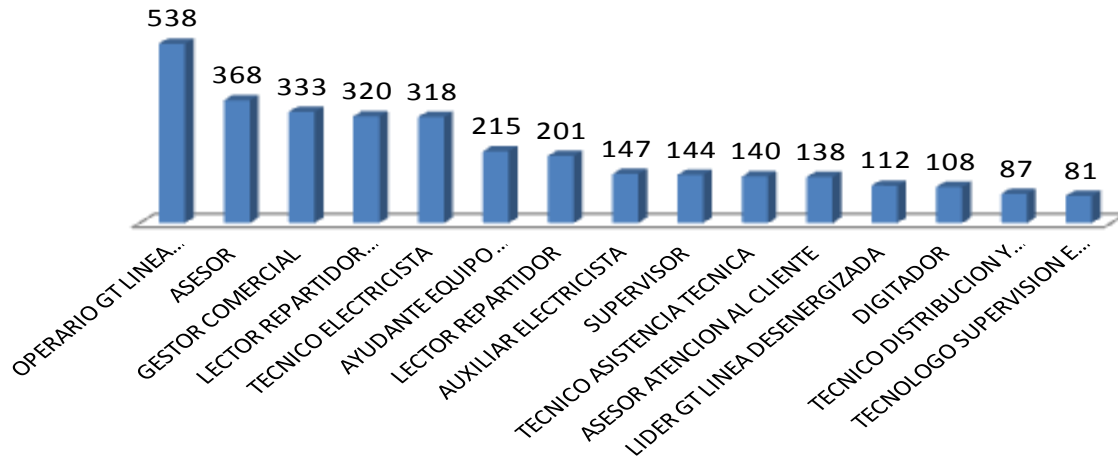
COSTO EG POR MES	
MES	VALOR POR CIUDAD
ENERO	24.092.842
FEBRERO	26.374.749
MARZO	26.731.022
ABRIL	30.236.513
MAYO	42.654.017
JUNIO	33.300.075
JULIO	39.400.252
AGOSTO	55.492.257
SEPTIEMBRE	49.620.890
OCTUBRE	51.670.313
NOVIEMBRE	52.016.407
DICIEMBRE	57.404.236
Total general	488.993.573



Se presentan 4710 incapacidades, el 90% de las incapacidades corresponde a Enfermedades Generales. Se ha solicitado a cada responsable de SISO analizar y controlar el ausentismo a través de la herramienta de trabajo cuadro de mando 9-FT004 y la implementación de campañas que dependiendo del tipo de ausencia deben implementarse.

El 53% de las incapacidades generan en los contratos sede Bogotá, el 11% se genera en los contratos de la Costa Atlántica, el 9% en Ibagué Tolima y el 12 corresponden a los contratos en el Valle. Bogotá por tener el mayor número de personas vinculadas aporta el mayor número de incapacidades, lo cual es coherente. Se solicitara al SISO a cada SISO implementar campañas para control de ausentismo por tipo de diagnostico.

Incapacidad por EG y por Cargo



Las enfermedades más comunes se describen a continuación, con su respectivo valor acumulable, sin embargo el 27% de las incapacidades no traen asociado el código de diagnostico, por esta razón se solicito a Gestion humana el apoyo en la revisión y exigencia a la entidad para que quede correctamente ingresado en el sistema de novedades de nomina.

NOMBRE DEL DX	Total	%
#N/A	130.143.657	27%
19 TRAUMATISMOS, ENVENENAMIENTOS Y ALGUNAS OTRAS CONSECUENCIAS	120.802.322	25%
13 ENFERMEDADES DEL SISTEMA OSTEOMUSCULAR Y DEL TEJIDO CONJUNTIVO	39.097.960	8%
11 ENFERMEDADES DEL SISTEMA DIGESTIVO	37.371.758	8%
10 ENFERMEDADES DEL SISTEMA RESPIRATORIO	32.771.838	7%
1 CIERTAS ENFERMEDADES INFECCIOSAS Y PARASITARIAS	31.497.775	6%
18 SINTOMAS, SIGNOS Y HALLAZGOS ANORMALES CLINICOS Y DE LABORATORIO	16.415.463	3%
9 ENFERMEDADES DEL SISTEMA CIRCULATORIO	13.333.834	3%
14 ENFERMEDADES DEL SISTEMA GENITOURINARIO	13.038.336	3%
15 EMBARAZO, PARTO Y PUERPERIO	12.337.711	3%
6 ENFERMEDADES DEL SISTEMA NERVIOSO	10.449.602	2%
12 ENFERMEDADES DE LA PIEL Y DEL TEJIDO SUBCUTANEO	7.340.133	2%
21 FACTORES QUE INFLUYEN EN EL ESTADO DE SALUD Y CONTACTO CON EL MEDIO AMBIENTE	6.756.749	1%
7 ENFERMEDADES DEL OJO Y SUS ANEXOS	4.275.066	1%
8 ENFERMEDADES DEL OIDO Y DE LA APOFISIS MASTOIDES	3.970.503	1%
20 CAUSAS EXTERNAS DE MORBILIDAD Y DE MORTALIDAD	2.862.092	1%
2 TUMORES [NEOPLASIAS]	2.808.768	1%
5 TRASTORNOS MENTALES Y DEL COMPORTAMIENTO	2.185.095	0%
3 ENFERMEDADES DE LA SANGRE Y DE LOS ORGANOS HEMATOPOYETICOS	800.000	0%
4 ENFERMEDADES ENDOCRINAS, NUTRICIONALES Y METABOLICAS	734.910	0%
Total general	488.993.573	

 <small>INGENIERÍA CON CALIDAD PROYECTADA HACIA EL FUTURO</small>	REVISION POR LA GERENCIA	PÁGINA: 19 de 26
---	---------------------------------	-------------------------

5.3 Pérdida establecida por Accidente de Trabajo:

En lo corrido del año 2013 por un total de 170 accidentes se dejaron de laborar 6.504 horas, solo por los eventos ocurridos en el mes, sin tener en cuenta las prorrogas que se generan por la incapacidades de AT graves. Solo se reporta lo dejado de laboral de acuerdo a la jornada normal de 8 horas diarias.

DESCRIPCIÓN INDICADOR	AÑO 2013												
	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	TOTAL
No. De Trabajadores del Mes	1.818	1.814	1.945	1.919	1.909	1.912	1.840	2.108	2.055	2.488	2.519	2.401	2.061
A.T. (No. Accidentes de trabajo total)	10	22	16	16	11	7	10	7	20	25	13	13	170
HHT (Horas hombre trabajadas en el mes)	399.960	383.328	393.668	416.874	419.980	421.740	353.280	418.200	395.200	481.800	488.000	466.400	5.038.430
Días Incapacidad en el mes por accidentes de trabajo 2013	69	65	78	92	54	19	36	43	144	114	31	68	813
Numero de Horas perdidas por Incapacidad de AT. Si incluir las Prorrogas	552	520	624	736	432	152	288	344	1.152	912	248	544	6.504

Al incluir el valor total de las horas dejadas de laborar por Accidente de Trabajo y las que se generan en prorrogas se dejaron de laborar 16.384 horas que costaron \$ 60.427.636. A continuación se relaciona que pesa en cada cargo.

Con respecto a lo corrido del año 2014, se han tenido en cuenta el total de horas extras para el cálculo de los indicadores de Frecuencia y Gravedad.

6. Resultados de Participación y consulta

Se mantienen los siguientes espacios para la participación y consulta:

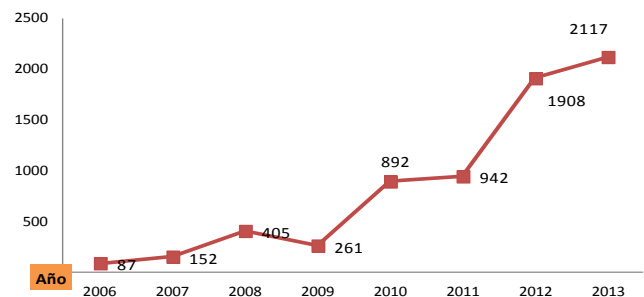
- Difusión de las lecciones aprendidas
- Reporte de actos y condiciones subestandar.
- Charla de 5 minutos e intercambio de vivencias
- Modelo de la salud basada en el comportamiento, auto cuidado, e intercambio de experiencias con el psicólogo de planta.
- Puesta en prueba de elementos y equipos de protección personal para que el personal de su concepto sobre la comodidad en su uso.

Todo lo anterior ha generado acciones de implementación a la mejora e intercambio de experiencias para la administración operativa de los proyectos.

7. Resultado de actividades RS con los grupos de interés

Durante el año 2013, se orienta la responsabilidad social empresarial a los trabajadores, parte interesada de nuestro Sistema, mejorando la calidad del trabajo ejecutado mediante la preparación del personal al conocimiento técnico, a continuación se realiza un estudio de nuestros empleados por una mejor sociedad.

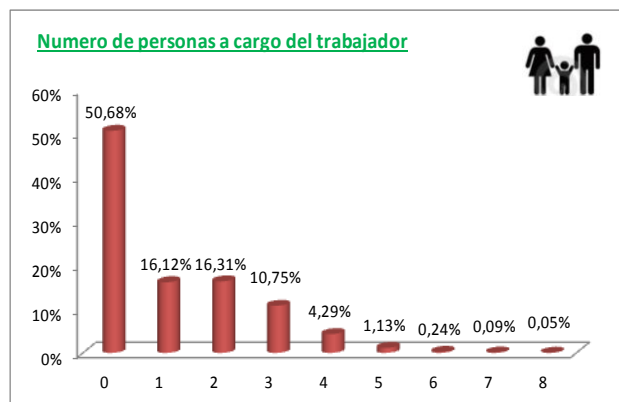
Numero de Empleados por año



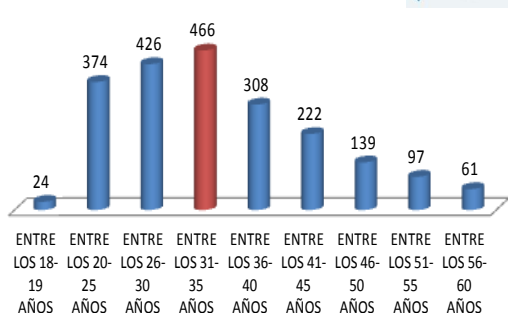
Numero de trabajadores por Sexo



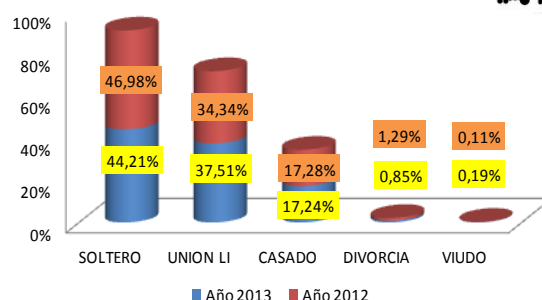
Numero de personas a cargo del trabajador



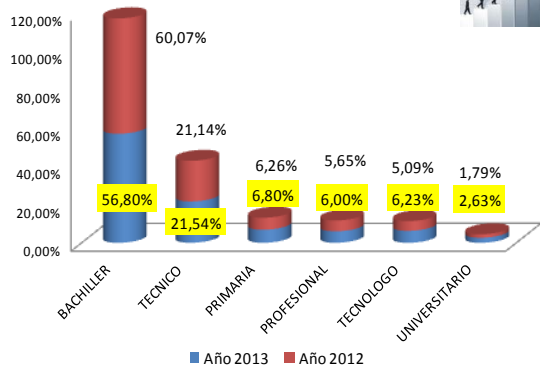
RANGO DE EDAD



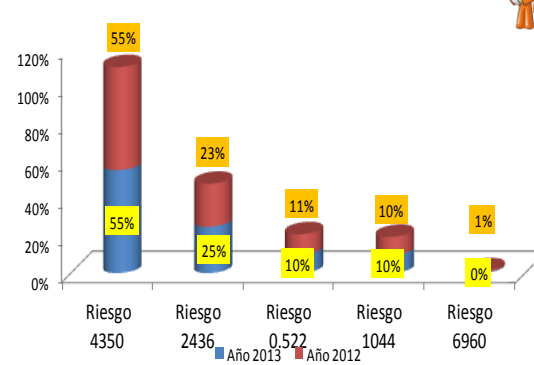
Estado Civil del Personal



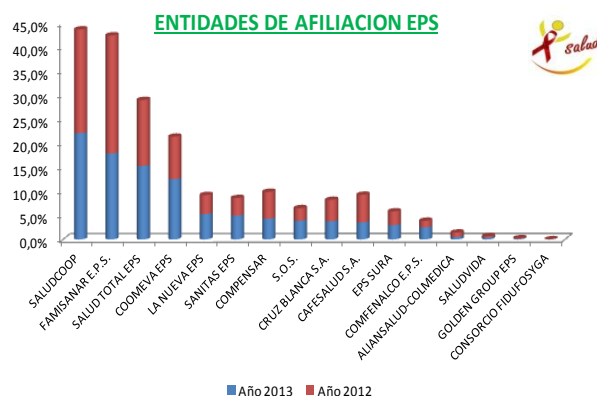
Nivel academico del Personal



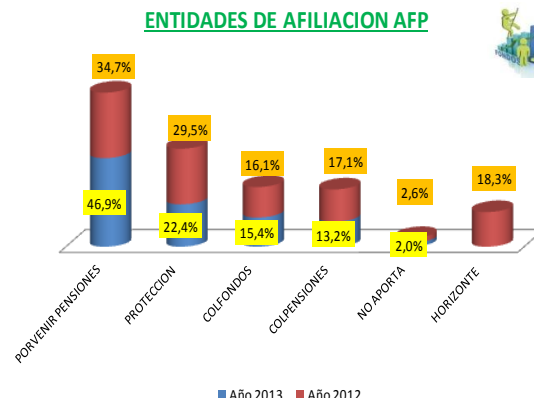
Clasificacion de riesgos



ENTIDADES DE AFILIACION EPS



ENTIDADES DE AFILIACION AFP



8. Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora

ITEM	NUMERO	FECHA	DESCRIPCION	TIPO
1	002-13	01/02/2013	Reporte NC interventoria- control de Actas	Correctiva
2	003-13	04/02/2013	competencia del personal Revisor	Mejora
3	004-13	05/02/2013	Incumplimiento indicador Errores de Lectura	Correctiva
4	005-13	27/02/2013	Revision de riesgos profesionales	Correctiva
5	006-13	22/04/2013	Reclamo de un usuario> Pereira	Correctiva
6	007-13	02/07/2013	Aud Int Gestion Humana	Correctiva
7	008-13	02/07/2013	Aud Int Gestion Humana	Correctiva
8	009-13	02/07/2013	Aud Int Compras	Mejora
9	010-13	04/07/2013	Aud Int Logistica Residuos Terpel /Exito	Mejora
10	011-13	04/07/2013	Aud Int Ambiental	Correctiva
11	012-13	04/07/2013	Aud Int Ambiental	Correctiva
12	013-13	04/07/2013	Aud Int Ambiental	Correctiva
13	014-13	04/07/2013	Aud Int Ambiental	Mejora
14	015-13	11/06/2013	Rev. Gerencial/NV RUC	Correctiva
15	016-13	11/06/2013	Programa Capacitacion/NV RUC	Correctiva
16	017-13	11/06/2013	Reporte actos subestandar/NV RUC	Correctiva
17	018-13	11/06/2013	Analisis indicadores/NV RUC	Correctiva
18	019-14	15/08/2013	Control y Monitoreo de VH por GPS	Mejora
19	020-14	12/08/2013	Implementacion SOFTWARE SCR	Mejora
20	018-14	11/11/2013	Implementacion SOFTWARE PQR CRITICA	Mejora

En total se levantan 20 acciones de mejora en el año 2013, como aspecto relevante se puede mencionar la implementación de la revisión mensual a la clasificación de los riesgos laborales y la asociación que se está haciendo de la clasificación con las funciones específicas de cada cargo del departamento de Gestión Humana.

Y dos los avances realizados a los procesos de gestión comercial tales como Suspensiones, Corte y reconexiones, Medidas especiales y Peticiones quejas y Reclamos que se adelantaron para las empresas de Energía Enertolima y EMCALI, convirtiéndose en una ventaja competitiva para DELTEC SA, “Software a la medida del Cliente”

9. Investigación de los accidentes de Trabajo

El 100% de los AT se han investigado, aunque no es efectivo el seguimiento al cumplimiento de las acciones emprendidas, es importante realizar el seguimiento desde la oficina central. Seguidimientos a casos graves:

CEDULA	NOMBRE	DIAGNOSTICO	OFICINA	OBSERVACIONES 7 02 2014
C79921148	JOHN ALEXANDER ALDANA VERGARA	FRACTURA DE LA EPIFISIS INFERIOR DEL RADIO	UEN BOGOTA 1	EVENTO TRANSITO. EL VEHICULO PASA SOBRE UN HUECO PROCEDENTE DE LA RAIZ DE UN ARBOL LA CABRILLA GIRA BRUSCAMENTE GENERANDO FRACTURA EN EL ANTEBRAZO. ATENCIONES A TRAVES DEL SOAT. A EMPRESA INFORMA QUE ACTUALMENTE ESTA LABORANDO EN SU CARGO HABITUAL SIN DIFICULTAD. SE CIERRA CASO PARA SEGUIMIENTO.
C10189481	ELVER AVILA DURANGO	FRACTURA DE OTRO DEDO DE LA MANO	UEN BOGOTA 1	TRAUMA POR APLASTAMIENTO EN MANO IZQ CON TAPA DE CONCRETO. ATENDIDO EN CLINICA DE ORTOPEDIA Y ACCIDENTES LABORALES DONDE SE REALIZAN RX Y SE DX FX FD CERRADA DEL III DEDO MANO IZQ. SE REALIZA REDUCCION CERRADA, INCAPACIDAD DE 2 MESES. REALIZA 10 SESIONES DE TERAPIA. ACTUALMENTE LABORANDO CON RECOMENDACIONES. REFIERE DOLOR. VALORADO POR QX PLASTICA EL 13/01/2014 ORDENA NUEVO PAQUETE DE TFP/ CONTROL EL 10/02/2014 PARA DEFINIR ALTA Y REVISION DE PERTINENCIA DE RECOMENDACIONES.

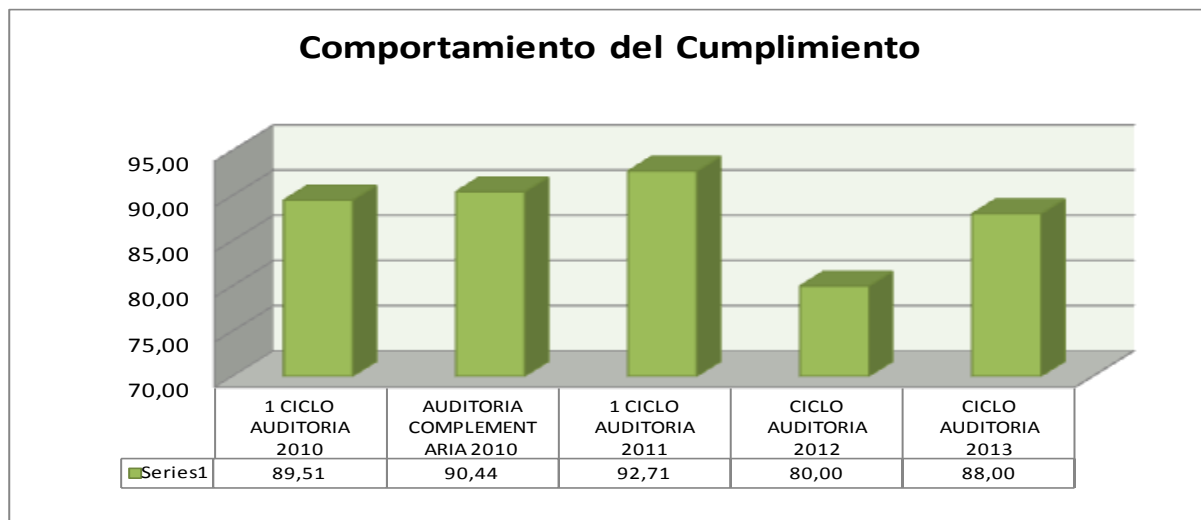
10. RESULTADO DE LAS AUDITORIAS

La organización, cumple con los requisitos y criterios del sistema de gestión de la organización, los cuales están orientados a la satisfacción del cliente, los requisitos contractuales y legales y la formación del personal. Garantizando la seguridad de los trabajadores y la protección al medio ambiente.

Cabe anotar que el porcentaje de cumplimiento de los proyectos en general es del 80%, pero con la ventaja que se incluye la auditoría interna realizada a los proyectos de ENERTOLIMA. Si se omitiera los proyectos de ENERTOLIMA, se obtendría un mejoramiento continuo de 2 puntos y estaríamos en un % de conformidad del Sistema en 95%.

De acuerdo a determinaciones establecidas por la gerencia y los requerimientos del cliente, se hace necesario que se amplie la cobertura de la realización de las auditorías y visitas permanentes a los proyectos por lo menos una vez al año, incluyendo aquellos que no tienen un alto grado de impacto ambiental, ni representan un alto Riesgo en la ejecución de sus actividades.

AÑO 2013					
ITEM	PROCESO	% CONFORMIDAD	% NC	% OBS	% CUMPLIMIENTO LISTA VERIFICACION
1	GESTION AMBIENTAL	73%	23%	3%	100%
2	SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	74%	23%	3%	100%
3	GESTION COMERCIAL: FACTURACION BOGOTA	84%	12%	5%	100%
4	GESTION HUMANA	90%	3%	7%	100%
5	GESTION AMBIENTAL	91%	3%	5%	100%
6	LOGISTICA	95%	0%	5%	100%
7	COMPRAS	96%	0%	3%	100%
8	SIG HSEQ	100%	0%	0%	100%
% DE CUMPLIMIENTO DEL SISTEMA PROCESOS AUDITADOS		88%	8%	4%	100%



11. Evaluación del cumplimiento del requisito legal y otros requisitos

Cada tres meses se realiza la revisión de los requisito legales, tal y como lo establece nuestro procedimiento de 7-PR-016, durante el año 2013 se realizaron las siguiente inclusiones en la matriz de requisitos legales a los cuales se le está dando cumplimiento de la siguiente manera:

SISTEMA DE GESTIÓN	ASPECTO APLICABLE	NÚMERO	FECHA DE EXPEDICIÓN DE LA LEGISLACIÓN			EXPEDIDO POR	DESCRIPCIÓN GENERAL DEL REQUISITO LEGAL Y OTROS	DESCRIPCIÓN DE CUMPLIMIENTO EN LA EMPRESA	RESPONSABLE DE CUMPLIMIENTO
			DI.	MES	AÑO				
OHSAS 18001	RETE - Normas de seguridad, distancias mínimas de seguridad	Resolución 90708	30	AGOSTO	2013	Min. De Minas y Energía	Análisis de Riesgos eléctricos, Programa de Salud Ocupacional Símbolos eléctricos y señalización Distancias mínimas de seguridad Iluminación Reglas de oro en la seguridad	Implementación de programa de Salud Ocupacional Identificación de peligros y evaluación de riesgos Reporte de accidentes laborales Como usuarios del servicio de energía hacer buen uso del mismo.	Director de Proyecto Coordinador de Proceso Coordinador de Salud Ocupacional
OHSAS 18001	Auxilio de Transporte	Decreto 3069 de 30 diciembre del 2013	30	DICIEMBRE	2013	MINPROTECCIÓN SOCIAL	Aumenta auxilio de transporte para año 2014	Pago de auxilio a trabajadores	Gerente Jefe de Gestión Humana
OHSAS 18001	Salario mínimo	Decreto 3068 de 30 diciembre del 2013	30	DICIEMBRE	2013	MINPROTECCIÓN SOCIAL	Aumenta salario mínimo para año 2014	Pago salarios iguales o superiores al salario mínimo	Gerente Jefe de Gestión Humana
OHSAS 18001	Derecho a la Salud Mental	1616 del 21 enero del 2013	21	ENERO	2013	El Congreso de Colombia	Por medio del cual se expide la ley de salud mental y se dictan otras disposiciones	Programas de Seguridad y Salud Ocupacional Programa de Vigilancia Epidemiológica	Coordinador SISO
OHSAS 18001	Vehículos de servicio público	Resolución 572 del 2013	12	FEBRERO	2013	Ministerio de Transporte	Por medio de la cual se reglamentan las características técnicas de los adhesivos que deben portar los vehículos de servicio público de transporte terrestre automotor	Verificación del adhesivo que porta el vehículo de acuerdo al formato 9-FT-012 Inspección de Vehículos.	Coordinador SISO Coordinador Logística
OHSAS 18001	Sistema General Riesgos Laborales trabajadores independientes	Decreto 723 15 ABR 2013	15	ABRIL	2013	Ministerio de Salud Protección Social	Por el cual reglamenta a la afiliación al Sistema General de Riesgos Laborales. Trabajadores por prestación de servicios	Antes de la contratación de alguna persona como independiente; se debe verificar la afiliación y el pago al Sistema de Gestión de Riesgos profesionales.	Coordinador SISO Gestión Humana
OHSAS 18001	Trabajo en alturas >1,50 m	Resolución 1903 del 2013	7	JUNIO	2013	Ministerio de Salud Protección Social	Por la cual se modifica el numeral 5 artículo 10 y el parágrafo 4 del artículo 11 de la resolución 1409 de 2012 y se dictan otras disposiciones	Cumplir con la intensidad horaria según el programa de formación complementaria de trabajo seguro en alturas.	Coordinador SISO Gestión Humana
OHSAS 18001	Incapacidad temporal laboral	Decreto 2943 del 2013	17	DICIEMBRE	2013	Ministerio de Salud Protección Social	Por lo cual se modifica parágrafo 1 del artículo 40 del Decreto 1406 de 1999	Cumplir con el cobro de las incapacidades laborales de acuerdo a lo establecido por la legislación	Coordinador SISO Gestión Humana

Como requisito ambiental se incluye:

SISTEMA DE GESTIÓN	ASPECTO APLICABLE	NÚMERO	FECHA DE EXPEDICIÓN DE LA LEGISLACIÓN			EXPEDIDO POR	DESCRIPCIÓN GENERAL DEL REQUISITO LEGAL Y OTROS	DESCRIPCIÓN DE CUMPLIMIENTO EN LA EMPRESA	RESPONSABLE DE CUMPLIMIENTO
			DI.	MES	AÑO				
ISO 14001	Tratamiento y aprovechamiento de los Residuos de la Construcción y Demolición -RCD- en el perímetro urbano del Distrito Capital.	Resolución 715 de 30 de mayo de 2013	30	MAYO	2013	LA SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	Establece como residuos de construcción y demolición a: los Materiales aprovechables contaminados con residuos peligrosos, Materiales que por su estado no pueden ser aprovechados, Residuos peligrosos: este tipo de residuo debe ser identificado y manejado de acuerdo a los protocolos establecidos para cada caso, Otros residuos con normas específicas como el Amianto, Asbesto, Cemento, Electrónicos, Biosanitarios, entre otros.	Disposición final en escombreras o rellenos sanitarios autorizados por autoridad competente Aplicación de procedimientos.	Director de Proyecto Coordinador de proceso Gestión Ambiental

	REVISION POR LA GERENCIA	PÁGINA: 25 de 26
---	---------------------------------	-------------------------

12 Actividades orientadas a mitigar los cambios en el SIG

12.1. Legal:

- **SISO:** Resolución 1409 del 2012 – 1903 del 2013.

Conocedores de la ley y comprometidos con la seguridad, al 31 de Julio del 2012. DELTEC S.A. contaba con el 100% del personal certificado en competencias Laborales de Trabajos en Alturas.

Para el año 2013 y de acuerdo a lo establecido en la resolución 1409 del 2012, DELTEC S.A, en conjunto con las partes interesadas sus clientes, vienen trabajando para cumplir con toda la reglamentación. Sin embargo eso genera un impacto para la organización considerando que se debe incluir un equipo de rescate a todos los grupos técnicos que conforman la operativa, elemento que no se había contemplado en los presupuestos asignados a cada proyecto, esto partiendo del hecho que las empresas contratantes lo contemplaron en sus pliegos antes de la contratación, llevando entonces a presentar la necesidad del cumplimiento legal y de seguridad de manera formal a las compañías a las cuales se les presta el servicio.

De igual manera la falta de soporte por parte del SENA para desarrollar programas de formación y entrenamiento en el uso del equipo, que no abarca solo al lideres si no auxiliares, grupo administrativo y supervisores.

12.2 CALIDAD: Ley 19 de 1990, Decreto 991 de 1991, Decreto 277 de 1993, Se evidencia avance en la consecución de las Tarjetas CONTE, en un 90% dos puntos comparados con el año anterior de 88%. Con la entrada de los proyectos de ELECTRICARIBE, se disminuye al 81,5%, que muchos de los técnicos de la zona tienen experiencia en el sector se informa por los mismo empleados que el apoyo empresarial, tanto de CONTE como de contratistas no ha sido el optimo. Sin embargo al revisar los perfiles y certificaciones laborales, el personal no alcanza a reunir los requisitos y tampoco realizan estudios que permita alcanzar la competencia laboral exigida por esta entidad.

- PROYECTOS DEL TOLIMA 100%
- CODENSA: 97%
- PROYECTOS ELECTRICARIBE: 73%

13. Oportunidades para la mejora

Se han desarrollado las siguientes mejoras:

- Reemplazar la captura de información de las planillas de recibos de obra por software de formatos. Lo cual permite gestionar e integrar herramientas tipo Autocad con el sistema de información de DELTEC SISDELTEC, aprovechando y optimizando los recursos mediante el uso de tecnología móvil: 4G, fotografía, posición GPS e impresión en sitio.
- Mi familia es mi impulso: programa enfocado al auto cuidado y las buenas practicas de trabajo seguro.
- SISDELTEC para la atención de emergencias: se logra integrar el sistema de información en las actividades de ETT.
- DIGIVENTAS PAP: Reemplazar la captura y el envío de la información de las polizas vendidas por software en dispositivos tipo PDA móvil.
- Energizate con la seguridad: identificar riesgos presentes en as maniobras de línea energizadas.

 <p>Deltec S.A. INGENIERÍA CON CALIDAD PROYECTADA HACIA EL FUTURO</p>	<p align="center">REVISION POR LA GERENCIA</p>	<p align="right">PÁGINA: 26 de 26</p>
---	---	--

- ELECTRICAL TRAINING DELTEC: Capacitar, entrenar y formar al personal operativo de la organización DELTEC.

14. Quejas y reclamos del cliente

En el año 2013 no se presentan quejas formales frente al incumplimiento de los contratos vigentes, las no conformidades detectadas han sido analizadas por cada grupo HSEQ y/o directores de proyectos, dando el tratamiento respectivo una vez han sido conciliadas con el cliente.

15. Revisión de la Política SIG HSEQ

En enero del 2013, se realiza una modificación a la Política, enfocada al compromiso de la gerencia en cuanto a la asignación de los recursos para mejora en el desempeño del sistema, se adiciona la siguiente afirmación: “DELTEC S.A. esta Comprometido a destinar todos los recursos necesarios para asegurar la eficacia y mejora del sistema integrado de Gestión.”

La Política se modifica, se aprueba y se publica nuevamente en todos los proyectos con sede de la organización.